COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

WAR VETERANS ALLOWANCE BOARD

NOVEMBER 1984

FOREWORD

This linguistic audit of the War Veterans Allowance Board was conducted in the fall of 1983, by the Office of the Commissioner of Official Languages as part of its first linguistic audit of the Department of Veterans Affairs and associated agencies. This report summarizes our findings and observations concerning the Board and includes recommendations designed to help the Board comply more fully with the Official Languages Act.

The audit team would like to thank the personnel of the Board for their complete cooperation during the audit.

WAR VETERANS ALLOWANCE BOARD

I. ORGANIZATION AND ACTIVITIES OF THE BOARD

The War Veterans Allowance Board, located in Charlottetown, is a quasi-judicial body, independent as far as its decisions are concerned and reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board consists of five full-time members, including the Chairman and the Deputy Chairman, plus three temporary members whose term does not exceed one year. All are Governor-in-Council appointments.

The Board deals with appeals resulting from adjudications of District Authorities (named under the Act) and may, at any time, review and alter or reverse any adjudication of said authorities as well as its own former decisions. It also interprets the War Veterans Allowance Act and part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act and regulations and is responsible for advising the Minister in regard to making or amending the regulations which are subject to the approval of the Governor-in-Council. The administrative and personnel services it requires are provided by the Department of Veterans Affairs. The Board has no regional or district offices.

II. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

a) Policy and Control Mechanisms

In 1977, the War Veterans Allowance Board jointly published with the Department and other associated agencies an official languages policy consisting, for the most part, of interpretations of Treasury Board's directives on official languages. It was distributed to directors and managers but not to employees. We were told that a new policy is being developed

and that it will be published in September 1984. Most interviewees at the Board were unaware of the existence of an official languages policy and had very limited knowledge of their rights and responsibilities in this area.

At present, the Board's chief of operations reviews correspondence with veterans and other documents written in French, while the identification and staffing of bilingual positions is monitored by the official languages group of the Department of Veterans Affairs. However, no other form of monitoring is being carried out. We therefore suggest that, upon approval of the new official languages policy, the Board prepare a synopsis and distribute it to all its employees, and institute some form of monitoring for various elements of the policy such as: telephone reception, signs, forms, performance appraisals, meetings, etc.

b) Language of Service

The Board has ten incumbents of bilingual positions who are linguistically qualified. It has no difficulty ensuring that all its contacts are in the veterans' preferred language; forms and information booklets are bilingual, correspondence and outgoing telephone calls are in the language chosen by veterans and so indicated on their files. As a general rule, telephone answering is bilingual; nevertheless, as a result of staff changes, calls are sometimes answered in English only.

We therefore recommend that the Board:

1) **remind its employees that they should greet callers in both official languages and that unilingual Anglophones should immediately refer calls in French to bilingual personnel.**

c) Language of Work

It is estimated that that between 15 and 20 percent of the work at the Board is done in French, and that this corresponds to the overall proportion of veterans who have indicated a preference for that language. Supervision and performance appraisals are in the employees' language of choice and work manuals are bilingual except for the procedures manual used by word processors. However, many of the job descriptions for bilingual positions are presently in English only and internal memos, meetings and minutes of meetings are generally in that language as well.

We therefore recommend that the Board:

2. **obtain French translations for all job descriptions for bilingual and either/or positions and for the procedures manual for word processors and issue its own internal directives in both official languages.**

d) Equitable Participation

Of the Board's 27 employees 8 (29.6%) are Francophones, and while there are none at the Director and advisor level, they are over-represented (5 of 8 or 62.5%) at the clerical and secretarial level. With so few employees, this kind of imbalance cannot be corrected quickly. Nevertheless, we suggest that the Board keep in mind the principle of equitable participation by both language groups when recruiting employees.

III CONCLUSION

Once it has resolved the occasional problem with telephone reception, the Board's performance in providing services in the veteran's preferred language will be almost beyond reproach. Nevertheless, the few work documents which are presently unilingual should be made available in both languages. In addition, upon publication of the new official languages policy the Board should develop its own guidelines, distribute them to all employees and develop mechanisms to monitor the implementation of the various elements of the policy.

IV LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS OF THE WAR VETERANS ALLOWANCE BOARD

We therefore recommend that the Board:

1. **remind its employees that they should greet callers in both official languages and that unilingual Anglophones should immediately refer calls in French to bilingual personnel.**

Comments: I have written to all employees reminding them that they should greet callers in both official languages and that unilingual Anglophones should immediately refer calls in French to bilingual personnel.

2. **obtain French translations for all job descriptions for bilingual and either/or positions and for the procedures manual for word processors and issue its own internal directives in both official languages.**

Comments: We are renewing our efforts to obtain translations of all job descriptions for bilingual and either/or positions. Translations of these job descriptions were first requested several years ago.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

COMMISSION DES ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS

NOVEMBRE 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de sa première vérification linguistique du ministère des Affaires des anciens combattants et de ses agences associées, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué à l'automne 1983 une vérification de la Commission des allocations aux anciens combattants. Le présent rapport rend compte de nos observations et formule nos recommandations dans le but d'aider la Commission à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles.

L'équipe de vérification tient à remercier le personnel de la Commission qui a si aimablement coopéré avec elle tout au long de la vérification.

COMMISSION DES ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS

I. ORGANISATION ET ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

La Commission des allocations aux anciens combattants a ses bureaux à Charlottetown. Il s'agit d'un organisme quasi-judiciaire qui rend ses décisions à titre d'organisme indépendant et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaire des anciens combattants. La Commission est composée de cinq membres à temps plein, dont le président et le vice-président. Elle compte aussi trois autres membres temporaires dont le mandat n'excède pas un an. Tous sont nommés par décret du Gouverneur en conseil.

La Commission s'occupe des appels des décisions des autorités régionales (établies par la Loi) et peut, à tout moment, réviser, modifier ou infirmer toute décision rendue par ces autorités ou par elle-même. La Commission est aussi chargée d'interpréter la Loi sur les allocations aux anciens combattants et la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, de même que les règlements connexes. Elle doit par ailleurs conseiller le Ministre en ce qui a trait à la formulation ou à la modification des règlements, sous réserve de l'approbation du Gouverneur en conseil. Le ministère des Affaires des anciens combattants (MAAC) lui fournit les services administratifs et du personnel dont elle a besoin. La Commission ne possède pas de bureaux régionaux ou de districts.

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

a) Politique et mécanismes de contrôle

En 1977, la Commission des allocations aux anciens combattants, conjointement avec le MAAC et d'autres agences connexes,

a produit une politique des langues officielles qui consiste, pour l'essentiel, en une suite d'interprétations de directives du Conseil du Trésor sur les langues officielles. Les directeurs et les gestionnaires ont reçu le texte de cette politique mais pas les employés. On nous a dit qu'une nouvelle politique était en préparation et devrait paraître en septembre 1984. La plupart des personnes que nous avons interviewées à la Commission ignoraient l'existence d'une politique à cet égard et ne possédaient qu'une connaissance très limitée de leurs droits et obligations linguistiques.

A l'heure actuelle le chef des opérations de la Commission révise la correspondance et la documentation de langue française, alors que le groupe des langues officielles exerce son contrôle sur l'identification et la dotation des postes bilingues. Par ailleurs, il n'existe aucune forme de contrôle des autres aspects de la politique linguistique.

Nous suggérons donc à la Commission, dès l'approbation de sa nouvelle politique des langues officielles, d'en préparer un résumé et de le distribuer à tous ses employés. Nous lui suggérons aussi de se doter de moyens de surveillance des différents éléments de la politique tels la réception téléphonique, l'affichage, les formulaires, les appréciations du rendement, les réunions, etc.

b) <u>Langue de service</u>

Il y a, à la Commission, dix titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes et l'organisme n'éprouve aucune difficulté à transiger avec ses clients dans la langue officielle de leur choix. Les formulaires et les dépliants d'information sont bilingues, et la correspondance ainsi que les appels téléphoniques auprès des clients se font dans la langue de leur choix, ce choix ayant été consigné à leurs dossiers. Règle générale, la réception téléphonique de la Commission est bilingue; il arrive cependant, en raison du remplacement momentané de la réceptionniste, qu'on ne réponde qu'en anglais.

Compte tenu de la situation, nous recommandons à la Commission :

1. **de rappeler à ses employés qu'ils doivent répondre au téléphone dans les deux langues officielles et que les anglophones unilingues doivent passer les appels en français à un collègue bilingue.**

c) Langue de travail

On évalue à environ 15-20 pour cent la charge de travail de la Commission en langue française, ce qui correspond à peu près à la proportion d'anciens combattants qui ont déclaré préférer cette langue. La surveillance et les appréciations de rendement se font dans la langue souhaitée par chaque employé et les manuels de référence sont bilingues, à l'exception du guide utilisé par les préposés au traitement de mots. Nous avons également constaté que plusieurs descriptions de postes bilingues n'existaient qu'en anglais et que les notes de service internes, les réunions et les procès verbaux étaient généralement dans la même langue.

Par conséquent, nous recommandons à la Commission :

2. **de faire traduire en français toutes les descriptions des postes bilingues et des postes réversibles ainsi que le guide d'utilisation pour les préposés au traitement de mots, et d'émettre ses propres directives internes dans les deux langues.**

d) Participation équitable

Huit des 27 employés de la Commission sont francophones (29 ,6 p. cent). Il ne s'en trouve aucun aux niveaux de directeur et de conseiller mais on les retrouve en trop forte proportion aux niveaux des commis et des secrétaires où ils occupent cinq des huit postes (62,5 p. cent). Compte tenu de la petite taille de l'effectif, il

n'est pas facile de mettre fin à ce genre de déséquilibre. Néanmoins, nous suggérons à la Commission d'accorder dans ses programmes de recrutement une attention particulière à l'objectif de la participation équitable des deux groupes linguistiques.

CONCLUSION

En éliminant les accrocs occasionnels à la réception téléphonique, la Commission réussirait, sans défaillance, à fournir ses services dans la langue préférée de l'ancien combattant. Par ailleurs, elle devra veiller à faire traduire ses quelques documents de travail présentement unilingues. De plus, dès la publication de sa nouvelle politique des langues officielles, la Commission devrait formuler ses propres lignes directrices, les diffuser à tous ses employés et se doter de moyens de contrôle de la mise en oeuvre des différents éléments de sa politique.

IV LISTE DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA COMMISSION DES ALLOCATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS

1. **de rappeler à ses employés qu'ils doivent répondre au téléphone dans les deux langues officielles et que les anglophones unilingues doivent passer les appels en français à un collègue bilingue.**

Réponse: Une directive a maintenant été distribuée à tous les employés leur rappelant que l'accueil téléphonique doit être fait dans les deux langues officielles et que les anglophones unilingues doivent passer les appels téléphoniques en langue française à des collègues bilingues.

2. **de faire traduire en français toutes les descriptions des postes bilingues et des postes réversibles ainsi que le guide d'utilisation pour les préposés au traitement de mots, et d'émettre ses propres directives internes dans les deux langues.**

Réponse: Nous nous efforcerons encore d'obtenir les traductions des descriptions de tâches des postes bilingues et des postes réversibles. Nous avons déjà demandé ces traductions il y a plusieurs années.